


<b>PLA DOCENT</b>	
<b>ATENCIÓ A L'USUARI I GESTIÓ DE CONFLICTES</b>	
	
<p>Durada: 4 h Modalitat: <b>en línia</b></p>	

### Presentació del curs

---

La comunicació interpersonal és un procés complex i en situacions difícils es torna encara més delicat. Disposar d'eines comunicatives que donin als professionals més seguretat per transmetre missatges assertius, al mateix temps que mantenen un to empàtic i càlid, serà bàsic perquè gestionin millor el seu dia a dia i els conflictes que puguin sorgir.

Aquesta formació s'adreça als treballadors de la salut per millorar el tracte cap a les persones que atenen i proporcionar-los eines per gestionar els conflictes, ja sigui amb els usuaris o amb altres professionals, de forma satisfactòria.

### Objectius

---

- Conèixer eines i tècniques específiques que permetin desenvolupar habilitats que incideixin en una millor qualitat en el tracte i tractament del pacient i la millora del servei.
- Entendre la importància de la comunicació en l'atenció a l'usuari i conèixer i entrenar-se en les diferents habilitats de comunicació.
- Adquirir eines per a l'abordatge i la resolució de conflictes interpersonals, tant amb els usuaris com amb els companys i clients interns.

## Competències i habilitats

---

Les habilitats que es treballen en aquesta formació són les següents:

- Habilitats especialitzades en atenció centrada en la persona.
- Capacitat de comunicació assertiva.
- Coneixements tècnics especialitzats.

## Metodologia

---

Per fer aquesta formació el participant disposa d'un espai virtual on trobarà tots els materials didàctics interactius necessaris, les activitats i els qüestionaris d'avaluació, així com un conjunt d'eines que faciliten la comunicació.

Els materials didàctics del curs estan pensats per facilitar l'experiència d'aprenentatge, amb activitats d'autoavaluació i de reflexió, així com eines i recursos audiovisuals desenvolupats a mida, en els quals professionals experts traslladen i reforcen aprenentatges de valor; uns aprenentatges que ajuden a fer transferible el coneixement.

Aquesta experiència d'aprenentatge inclou històries o casos pràctics que permeten contextualitzar i connectar de manera significativa i vivencial amb els continguts teòrics.

Durant tot el procés d'aprenentatge els participants estan acompanyats per:

- La tutorització que atindrà les consultes que puguin sorgir respecte al curs.
- L'equip de coordinació acadèmica per resoldre qualsevol consulta o incidència de caire tècnic sobre el funcionament de l'aula.

## Continguts

---

1. Comunicació eficaç i atenció personalitzada
2. L'excel·lència en l'atenció a l'usuari
3. Gestió de conflictes amb els usuaris

## Avaluació

---

L'element fonamental d'avaluació establert en aquest curs és el qüestionari final, exercici que permet avaluar individualment els coneixements adquirits sobre cadascun dels temes corresponents.

Les condicions necessàries per superar el curs són les següents:

- visualitzar tot el contingut;
- que la nota obtinguda al qüestionari sigui igual o superior a 7.

En finalitzar, els alumnes valoraran el curs mitjançant una enquesta de satisfacció que inclou la qualificació del professorat, material, documentació i coneixements i habilitats aconseguides.

## Requisits d'accés

---

El curs va dirigit a tots i totes les professionals de l'àmbit de salut i social i s'ha de pertànyer a aquest col·lectiu per poder accedir-hi.

## Dedicació

---

El curs té una durada de 4 hores online i el tutor/a està disponible per atendre els dubtes sobre el contingut en un termini màxim de 48 hores laborables a través de:

- Fòrum de consultes de l'aula.
- Correu electrònic.

Per altra banda, per dubtes de caire tècnic o incidències, les coordinadores atendran consultes a través de:

- Fòrum de consultes de l'aula.
- Correu electrònic.
- Atenció telefònica amb l'horari de dilluns a divendres de 9:30 a 13:30 hores i de dilluns a dijous de 15:30 a 16:30 hores.

## Requisits tècnics

---

Els **navegadors** compatibles per realitzar aquesta formació són les darreres versions de:



Recomanacions per una òptima experiència i funcionament:

- Preferiblement visualitzeu els nostres continguts des d'un **ordinador** o una **tauleta**.
- Utilitzeu connexió estable i constant.
- Disposeu d'**altaveus** o **auriculars** per poder escoltar els vídeos integrats en els contingut.
- Habiliteu en el navegador les **finestres emergents** (pop ups) per permetre la correcta visualització del contingut.
- Disposeu d'**Acrobat Reader 9** (o superior) per consultar la informació de documents en format PDF.

## Nivells de factor de qualitat

---

FACTOR DE QUALITAT	NIVELL
Empleabilitat	★★★★☆
Aprenentatge	★★★★☆
Accessibilitat	★★☆☆☆